

TÁJÉKOZTATÓ PANASZ ÜGYINTÉZÉSRŐL

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Tekintettel arra, hogy Vállalkozásom (Kása Lajos Roland egyéni vállalkozó a továbbiakban: Vállalkozás) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy a panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi szolgáltatásunkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Vállalkozásom panaszkezelési rendjét az alábbiakban foglalom össze.

Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módon juttathatják el Vállalkozásomhoz:

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon:

Vállalkozásom Iskolavezetőjéhez:

Neve: Racskó Ilona

Ügyfélszolgálati iroda címe: 3060 Pásztó Fő utca 89/a

Telefonszáma: +36 30 3477132 /munkanapokon: hétfő - csütörtök: 8:00-18:00; péntek: 8:00-17.00 /

Ügyfél fogadási idő (személyes): péntek 9.00-17.00-ig

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön által megfelelőnek ítélt eredménnyel sikerült orvosolnunk, lehetősége van írásban is panaszbejelentést tenni.

1. A *kifüggesztett hitelesített vásárlók könyvében*.

2. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében *Panaszbejelentő nyomtatványt* készítettünk, de természetesen hagyományos módon (levélben, esetleg e-mailben) tett panaszát is kivizsgáljuk.

A Panaszbejelentő nyomtatványt jelen Tájékoztató mellékleteként csatoltuk, azt munkatársunktól elkérheti, vagy a Vállalkozás honlapján elérhető a <https://gravimax.hu/gravisuli/> weboldalon.

Írásbeli panaszát megküldheti a Vállalkozás Központi irodájába:

Postai úton: 3060 Pásztó Fő utca 89/a

E-mail címre: info@gravimax.hu

Személyesen átadhatja az Ügyfél szolgálati Iroda bármely munkatársa részére, a fent megjelölt címen, ügyfél fogadási időben.

A panaszok kivizsgálása, kezelése

Panaszát minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy panasza azonnali kivizsgálása nem lehetséges, azt a nyilvántartásba vételtől (a Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése és aláírt példányának az Ügyfélszolgálatunkra történő kézbesítése) számított 15 munkanapon belül igyekszünk az Ön megaláztatására megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege, vagy a rendelkezésre álló információk elégtelensége végett a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési határidő egyszer meghosszabbítható. Erről külön értesítjük Önt. Előfordulhat, hogy a panasz minél kielégítőbb kivizsgálása érdekében kiegészítő információk bekérésére kerülhet sor. Kérjük, az ilyen irányú megkeresésünket mielőbb megválaszolni szíveskedjen.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön nem fogadja el Vállalkozásom választát, illetve bejelentését a panasz ügyintézésrel kapcsolatban összefüggésben kívánja megtenni, lehetősége van ismételt panaszbejelentésre.

Az ismételt panasz bejelentését a korábbi bejelentésétől függetlenül, egy másik vizsgálat keretében fogjuk orvosolni. Az ismételt panasz bejelentést a Vállalkozásomhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári napon belül igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben Ön a panasz bejelentésére érkezett választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Vállalkozásom nem megfelelően kezelte, a következő – külső – jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére: Közvetítői szolgáltatást vehet igénybe (részletes tájékoztatást kaphat erről a szolgáltatásról a <https://igazsagugyiinformaciok.kormany.hu/kozvetitoi-nevjegyzekek> weboldalon)

Nógrád Megyei Békéltető Testület - Salgótarján

Cím: Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefon: 32/520-860 Fax: 32/520-862

<https://www.nkik.hu/hu/>

PSZÁF Ügyfélszolgálati Főosztálya (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcím: 1535

Budapest, BKKP. Pf.777.)

Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036.), illetve

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

Pásztói Járásbíróság

Postacím: 3060 Pásztó, Fő u.36. Cím: 3060 Pásztó, Fő u.36.

Központi telefonszám: +36-32/460-059 Telefax: +36-32/460-904

E-mail: birosag@paszto.birosag.hu

Elnök: Dr. Nyíriné dr. Kepics Katalin

A szervezetben szolgálatot teljesítő bírák.

Bírósági vezetők ügyfélfogadási rendje:

◆ Minden hónap első hétfőjén 10:00-12:00 óráig vagy előzetes bejelentkezés alapján.

A kezelőirodák ügyfélfogadási rendje:

◆ Minden munkanapon 9:00-11:00

Panasznapi ügyintézés:

◆ Minden szerdán: 8:30-12:00 és 13:00-15:00

Kérjük, amennyiben külső jogorvoslati lehetőséget vesz igénybe, lehetőség szerint Vállalkozásomat (írásban) értesíteni szíveskedjen.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésre választ adott.

Tisztelettel:

Kása Lajos Roland
Vállalkozó

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Panaszos adatai:

Panaszos neve:

Panaszbenyújtó neve (ha nem azonos a panaszossal)*

Lakcím/székhely

Személyi ig. szám/cégjegyzékszám

Telefon

E-mail

* Kérjük, csatolja a benyújtási jogosultságot igazoló dokumentumokat!

A panasz rövid leírása:

Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon

A panaszos konkrét igényének megjelölése

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.

Kelt: Pásztó,

Panaszos aláírása

Panaszfelvevő aláírása